



El Indecopi oficializa vigencia de nuevos 'Lineamientos sobre protección al consumidor' que permitirá a usuarios y proveedores tener un mejor conocimiento de sus derechos

- ✓ El documento difundido en octubre último, fue publicado hoy en una separata especial del Diario Oficial El Peruano y se convierte en una guía para las áreas resolutivas en materia de consumo del Indecopi.

El Indecopi oficializó la vigencia de nuevos 'Lineamientos sobre protección al consumidor' (<https://bit.ly/2QaHZAz>), con el fin de fortalecer el análisis y la resolución de denuncias de consumo, así como empoderar a los consumidores y proveedores en el ejercicio de sus derechos y obligaciones frente a sus relaciones de consumo en el Perú.

Estos lineamientos, elaborados por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en coordinación con la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, dan a conocer los principales criterios resolutivos sobre la materia adoptados por el Indecopi, para afianzar los principios de predictibilidad y seguridad jurídica de los pronunciamientos que emite la institución, en el marco de sus procedimientos de denuncia a nivel nacional.

El documento, difundido en formato digital en octubre último, aparece hoy publicado en una separata especial del diario oficial El Peruano y se convierte en una herramienta de consulta para todas las instancias resolutivas de protección al consumidor del Indecopi, en su labor de análisis y resolución de casos, pues expone las interpretaciones más relevantes que la SPC ha expedido en dicha materia, conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571).

Los nuevos lineamientos desarrollan materias relacionadas con temas procesales vinculados a los diferentes servicios como: financieros, seguros, transportes, inmuebles, servicios médicos, educativos, vehículos, productos y servicios ofrecidos en centros comerciales, estacionamientos. Además, sobre cláusulas abusivas, discriminación, Libro de Reclamaciones, rotulado, listas de precios, métodos comerciales agresivos o engañosos, entre otros.

Para la Sala Especializada en Protección al Consumidor estos lineamientos recogen los razonamientos y criterios resolutivos que se aplican según cada caso y son de naturaleza dinámica, por lo que tendrán una actualización constante. Es decir, permiten la inclusión de nuevos criterios e interpretaciones de los pronunciamientos de los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor.

Asimismo, permitirá a los consumidores y proveedores estar mejor informados sobre sus derechos y obligaciones frente a sus relaciones de consumo, además de conocer acerca de las competencias del Indecopi, de los organismos reguladores y de entidades públicas de diferentes sectores como salud, telecomunicaciones, transporte, infraestructura, educación, energía, financiero, entre otros.

Lima, 30 de diciembre de 2019

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio